

VERSION 3  
MAI 2021

# Automatisk etterfylling av forbruksmateriell – ASR

Ofte stilte spørsmål Kunde

©2021 Xerox Corporation. Med enerett Xerox® og Xerox and Design® er varemerker for Xerox Corporation i USA og/eller andre land. BR19978

## Om automatisk etterfylling av forbruksmateriell

De fleste Xerox-®skrivere og -multifunksjonsskrivere leveres med fjernovervåking. Det betyr at mange av oppgavene man ellers måtte tatt hånd om manuelt, for eksempel bestilling av toner, er automatisert. Takket være denne funksjonen, overvåker Xerox®-maskiner bruk av toner og kan forutsi når tonerkassetten som står i maskinen, vil være tom. Når maskinen er tilknyttet via Device Agent eller Device Direct, sendes denne typen informasjon til Xerox, og på grunnlag av mottatt informasjon kan nye tonerkassetter bestilles automatisk.

# Innhold

|   |   |
|---|---|
| Hva er ASR? .....   | 1 |
| Hvordan fungerer ASR? .....   | 1 |
| Hvordan aktiverer jeg fjernstyring? .....   | 1 |
| Hvordan vet jeg om min maskin er egnet for ASR? .....   | 2 |
| Hvordan registrerer jeg meg som ASR-bruker? .....   | 2 |
| Hvilket forbruksmateriell er inkludert i ASR? .....   | 2 |
| Hvordan bestiller jeg annet ordinært tilbehør (RMI – Routine Maintenance Items)? .....                      | 2 |
| Er ASR-tjenesten egnet for maskiner som har et svært høyt forbruk? .....                                    | 2 |
| Hvor mye forbruksmateriell vil ASR til enhver tid sørge for er tilgjengelig for en maskin? .....            | 2 |
| Hvordan vet jeg om bestillingen har blitt sendt? .....  | 3 |
| Vil jeg motta mer enn én bestilling til en maskin innenfor et kort tidsintervall? .....                     | 3 |
| Hvordan kan jeg sjekke hvor stort forbruk maskinene har, via ASR? .....                                     | 3 |
| Kan jeg endre adresseinformasjon for sending av forbruksmateriell etter at jeg er registrert? .....         | 3 |
| Kan jeg bestille ekstra toner til en ASR-registrert maskin dersom jeg trenger det? .....                    | 3 |
| Kan tonerkassetene jeg mottar, brukes i en annen maskin på samme arbeidsplass? .....                        | 4 |
| Hva er den typiske årsaken til at man ikke lenger mottar tonerkassetter til en ASR-registrert maskin? ..... | 4 |
| Hvordan kan jeg vite om en maskin ikke lenger kommuniserer med Xerox? .....                                 | 4 |
| Hva gjør jeg dersom jeg trenger hjelp med å koble opp en maskin på nytt? .....                              | 4 |

## Hva er ASR?

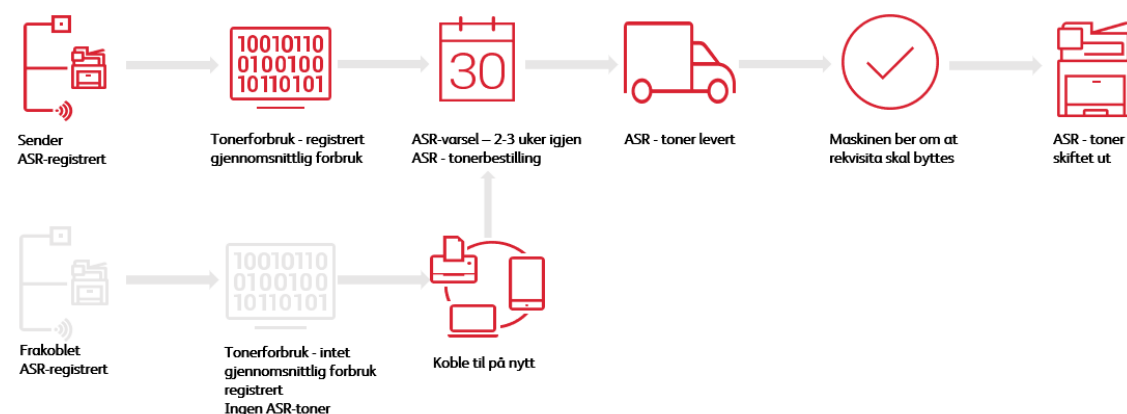
ASR (Automatic Supplies Replenishment) står for automatisk forsyning av forbruksmateriell. Dette er en tjeneste som benytter fjernoverførte data fra Xerox®-maskinen. Ved hjelp av en algoritme bestiller ASR automatisk tonerkassetter, avfallsbeholdere og blekk til registrerte maskiner. Uten at man trenger å foreta seg noe manuelt. Denne tjenesten gjelder for alle Xerox®-serviceavtaler hvor forbruksmateriell inngår som en del av en større pakke.

## Hvordan fungerer ASR?

Først av alt må Xerox®-maskinene være tilknyttet Xerox via Xerox® Device Agent- (XDA) eller Device Direct-teknologien, og du må registrere deg for å ta i bruk ASR-tjenesten.

Når fjernstyringsfunksjonen er installert og registreringen er fullført. Rapporterer maskinene hvor mye toner som er benyttet og hvor mye toner som er igjen, ved hjelp av en måler (tilsvarende måleren i en bil, som viser hvor mye bensin det er igjen på tanken).

ASR benytter dataene til å beregne forbruket. Hvis det er 3 uker eller mindre til det går tomt for toner/blekk, sendes det bestilling på ny forsyning. Basert på produkttype kan ASR sende bestilling på ny forsyning også dersom det er mer enn 3 uker til det går tomt.



## Hvordan aktiverer jeg fjernstyring?

Xerox® -skrivere og -multifunksjonsskrivere kan kobles opp for fjernstyring mot Xerox ved hjelp av hovedsakelig to teknologier: Device Direct og Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct kommer som standardfunksjon på de fleste nye produkter fra Xerox®. Det er ikke nødvendig å installere ekstra programvare. Alt du trenger å gjøre, er å koble Xerox® -produktet til det eksterne nettverket. [Se den fullstendige listen over produkter som har støtte for Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent er Microsoft Windows®-programvare som kan lastes ned gratis. [Se den fullstendige listen over produkter som har støtte for Xerox® Device Agent \(XDA\).](#)

For kunder som benytter seg av tjenesten styrt utskrift. Er oppkobling nødvendig for at ASR skal bli aktivert.

## Hvordan vet jeg om min maskin er egnet for ASR?

Den seneste Xerox® -teknologien har ASR-funksjonalitet innebygd som standard. Det betyr fri dataflyt av den informasjonen som er nødvendig for å utløse automatisk bestilling av materiell, mellom maskinen og Xerox. Det er ikke mulig å fastslå direkte om en maskin er egnet for ASR. Xerox har imidlertid publisert en liste over hvilke maskiner som er tilpasset. [Se listen her](#).

## Hvordan registrerer jeg meg som ASR-bruker?

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Vil vi ta oss av registreringen som en del av serviceavtalen.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Vil vi ta oss av registreringen hvis vi har kontaktinformasjonen din. Hvis ikke, kan du registrere deg som ASR-bruker ved å gå inn på [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account), og følge en enkel registreringsprosess. Når du logger deg inn på kundeportalen, velger du «ASR Enrolment and Management» i «Application»-menyen på verktøylinjen. Når du har registrert deg, sendes det umiddelbart en bekreftelsesmelding til e-postadressen du har oppgitt.

## Hvilket forbruksmateriell er inkludert i ASR?

Så langt er tonerkassetter, avfallsbeholdere og blekk inkludert. Dersom du trenger ekstra avfallsbeholdere, kan du bestille dette direkte hos Kundeservice.

## Hvordan bestiller jeg annet ordinært tilbehør (RMI – Routine Maintenance Items)?

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Tar kundeservice seg av bestillingene dine på løpende basis.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Kan du besøke portalen vår for bestilling av forbruksmateriell. Der kan du enkelt bestille ordinært tilbehør som for eksempel. Fikseringsenheter, trommelenheter og materuller. Du har tilgang 24 timer i døgnet.

## Er ASR-tjenesten egnet for maskiner som har et svært høyt forbruk?

I øyeblikket er ASR-tjenesten ikke egnet for maskiner som har et svært høyt forbruk\*. Vi vil tilpasse ASR-tjenesten slik at den vil dekke denne typen maskiner i fremtiden.

\*Svært høyt forbruk vil her si et ukentlig forbruk på 2 tonerkassetter med samme type toner.

## Hvor mye forbruksmateriell vil ASR til enhver tid sørge for er tilgjengelig for en maskin?

ASR vil sørge for at du til enhver tid har toner/blekk som dekker 30 dagers forbruk, basert på gjennomsnittlig beregnet forbruk per dag. ASR vil også samle opp bestillinger av toner til andre maskiner innenfor samme arbeidsplass, som er tilknyttet ASR-tjenesten. Tidspunktet for når ny bestilling legges inn automatisk er 2 til 3 uker før maskinen går tom. Vinduet for oppsamling av bestillinger til maskiner innenfor samme arbeidsplass er 45 dager.

## Hvordan vet jeg om bestillingen har blitt sendt?

Ved hver automatiske bestilling sendes det en bekreftelsesmelding til kontaktpersonens e-postadresse. Deretter sendes det en ny bekreftelsesmelding på at ordren er ferdig behandlet, og er sendt fra vårt lager. Dersom vårt lager har gått tomt for noe av det som er bestilt, sendes det ut melding per e-post om at den aktuelle forbruksartikkel er satt på vent. I denne bekreftelsesmeldingen, vil du finne informasjon om når forbruksartikkelen, vil være tilgjengelig igjen. Du kan også logge på kundeportalen for å finne til enhver tid oppdatert informasjon om ordrer i bestilling.

## Vil jeg motta mer enn én bestilling til en maskin innenfor et kort tidsintervall?

Nei, ASR fungerer ikke slik. Dersom daglig beregnet forbruk i løpet av kort tid viser en rask økning. Vil ASR imidlertid kunne ta med i beregningen at maskinen vil gå tom for forbruksmaterieell, raskere enn forventet. Dette vil resultere i at det sendes ut enda en bestilling for å justere opp til det nye gjennomsnittlige forbruksnivået.

## Hvordan kan jeg sjekke hvor stort forbruk maskinene har, via ASR?

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Kan du kontakte Kundeservice for å finne status på forbruksmaterielet til maskinene, samt når neste bestilling vil bli lagt inn.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Kan du gå inn på vår portal, for bestilling av forbruksmaterieell. Der kan du enkelt sjekke status for hver maskin under «Supplies Status». Du får tilgang til skjermbildet for bestilling av forbruksmaterieell, på bestillingssiden. På portalen finner du Hjelp-sider som viser deg hvordan du går fram. [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account)

## Kan jeg endre adresseinformasjon for sending av forbruksmaterieell etter at jeg er registrert?

Ja, det kan du.

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Hjelper Kundeservice deg med dette.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Vil du kunne endre adresseinformasjon for forsendelser via kundeportalen.

## Kan jeg bestille ekstra toner til en ASR-registrert maskin dersom jeg trenger det?

Ja, det kan du.

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Kan du henvende deg til Kundeservice. Vi sørger da for at algoritmene ASR bruker til å utføre tjenesten, ikke blir endret. ASR vil fortsatt fungere normalt og sørge for å legge inn bestillinger slik at du mottar forbruksmaterieell når du trenger det.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Kan du bestille ved å kontakte Kundeservice, og informere om at du vil legge inn en bestilling. Du vil ikke kunne bestille tonerkassetter til ASR-registrerte maskiner via portalen for bestilling av forbruksmaterieell. Bestillinger på ekstra toner tar vi imot kun per telefon.

## Kan tonerkassetene jeg mottar, brukes i en annen maskin på samme arbeidsplass?

Nei. ASR fungerer kun på enkeltmaskinnivå. Det er viktig at tonerkassetene du mottar, kun brukes i den maskinen de er ment for. Da har ASR riktig målnivå, og sørger for at riktige intervaller for nye bestillinger opprettholdes. Når du får en ny forsendelse, står den enkelte maskins serienummer oppført på pakkseddelen eller kvitteringen. Dette gjør det enkelt å finne ut hvilken tonerkassett som skal inn i hvilken maskin.

## Hva er den typiske årsaken til at man ikke lenger mottar tonerkassetter til en ASR-registrert maskin?

Den vanligste årsaken til at det ikke sendes bestilling via ASR, er at forbindelsen brytes. Når systemene våre ikke lenger mottar data fra en ASR-registrert maskin, virker ikke tjenesten. ASR overfører data kun dersom den aktuelle maskinen er slått på. Dersom maskinen ikke er aktiv, kan du sette den i standby-modus for å spare strøm. Det betyr at maskinen er slått på, men at den bruker svært lite strøm. Informasjon om nivå på forbruksmaterieil for den enkelte maskin som er tilnyttet ASR, sendes til Xerox' servere daglig.

## Hvordan kan jeg vite om en maskin ikke lenger kommuniserer med Xerox?

Dersom du benytter deg av tjenesten styrt utskrift. Vil du bli kontaktet av Kundeservice, slik at dette kan korrigeres dersom nødvendig.

Dersom du ikke benytter deg av tjenesten styrt utskrift, og maskinen din slutter å kommunisere med Xerox. Vil du motta e-post med informasjon om dette i løpet av 1–2 uker. Hvis maskinen forblir frakoblet, vil du i tillegg motta en melding med informasjon om hvordan du kan koble maskinen opp mot serverne våre igjen, samt serienummer på maskinen som er frakoblet. Endelig oppfølgingsmelding vil bli sendt etter 30 dager. Det er også mulig at du vil bli ringt opp av teamet vårt, slik at vi kan hjelpe deg over telefonen.

## Hva gjør jeg dersom jeg trenger hjelp med å koble opp en maskin på nytt?

Da må du kontakte: Global Contact Centre eller Kundeservice. Enten vil en av ekspertene våre hjelpe deg direkte skritt for skritt, eller du vil bli satt over til riktig team, som vil hjelpe deg videre.